

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN
RSUD KOTA SURAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

**Aisah Ayu Nur Pertiwi
NIM. P 100 140 052**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. Rusdi Lamsudin, Sp.S(K)
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Aisah Ayu Nur Pertiwi

Assalamu'alaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara :

Nama	: Aisah Ayu Nur Pertiwi
NIM	: P100140052
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, 31 Oktober 2016
Pembimbing I



Prof. Dr. Rusdi Lamsudin, Sp.S(K)

NOTA PEMBIMBING

Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Aisah Ayu Nur Pertiwi

Assalamu'alaikum wr. wb

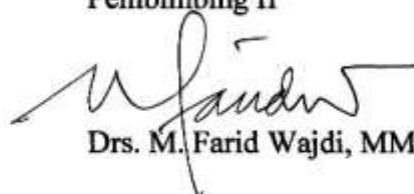
Setelah membaca, meneliti, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara :

Nama	: Aisah Ayu Nur Pertiwi
NIM	: P100140052
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, 31 September 2016
Pembimbing II



Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D.

TESIS BERJUDUL
ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN
BPJS DAN PASIEN UMUM TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RAWAT JALAN RSUD KOTA SURAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

AISAH AYU NUR PERTIWI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 31 Oktober 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



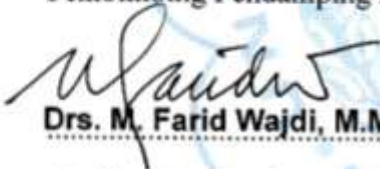
Prof. Dr. Rusdi Lamsudin, Sp.S.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Syamsudin, M.M.

Pembimbing Pendamping I



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 2 Nopember 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Sekolah Pascasarjana

Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisah Ayu Nur Pertiwi
NIM : P100140052
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien
BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien
Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



Aisah Ayu Nur Pertiwi
P 100 140 052

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan satu karya sederhana ini untuk orang-orang yang ku sayangi:

- 1) Ayah bundaku tercinta, penyemangat terhebatku ketika ananda menghadapi berbagai masalah dalam menyelesaikan tesis ini.
- 2) Saudaraku tercinta yang selalu memberikan semangat serta dorongan hingga tesisku terselesaikan
- 3) Sarah Faradhilla Ahmad, Tiffany Novelia G.N, dan sahabat "Djokam Tirtoyoso" yang selalu mengerti keluh kesahku
- 4) Rinta N. yang membantu berjuang mencari berbagai referensi jurnal dari kampus ke kampus
- 5) Kakak – kakak “ Turing CVCU” yang memberikan semangat luar biasa ketika jenuh dan mengobarkan kembali semangat untuk menyelesaikannya
- 6) Terima kasih yang tak terhingga buat dosen-dosenku khususnya pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.

MOTTO

Washbir wa maa shobruka illa billah.

“Dan bersabarlah, dan tidaklah ada kesabaranmu itu kecuali dari Allah.”

(QS. An-Nahl: 128)

Dadio Guru Ing Jagad

“Jadilah Guru di Dunia”

(Bp. Imam Sulthon Aulia)

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya
menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)

(H.R. Muslim)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tesis dengan judul “ **ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RSUD KOTA SURAKARTA**” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH., M.Hum., Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D., Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus pembimbing II peneliti yang telah banyak membantu penulisan tesis, mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini;
4. Prof. Dr. Rusdi Lamsudin, Sp.S., selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
5. Segenap pengelola dan segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi;
6. Kedua orang tuaku dan kakakku yang tercinta yang selalu memberikan kebahagiaan, motivasi dan menjadi semangat hidupku.
7. Direktur RSUD Kota Surakarta segenap staff karyawannya yang memberikan ijin dan membantu melakukan penelitian.
8. Saudara dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat serta turut memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Oktober 2016

Penulis

Aisah Ayu Nur Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 6
A. Kajian Teoritis.....	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
a. Pengertian	6
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
c. Pengukuran Kepuasan Pasien	11
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Pengertian	15
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	15
3. Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS).....	22

a.	Pengertian BPJS.....	22
b.	Tugas, Wewenang, Kewajiban, Hak BPJS	22
c.	Peserta BPJS	25
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C.	Kerangka Dasar Pemikiran	28
D.	Hipotesis.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	34
A.	Jenis Penelitian.....	34
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	34
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	35
D.	Teknik Pengumpulan Data	36
E.	Instrumen Penelitian	37
F.	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
A.	Gambaran Umum Responden	48
B.	Deskripsi Data.....	50
C.	Hasil Analisa Data.....	54
D.	Pembahasan.....	62
BAB V	PENUTUP	65
A.	Kesimpulan	68
B.	Keterbatasan Penelitian.....	68
C.	Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Distribusi Umur Responden.....	49
Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.4. Distribusi Skor Keselamatan Pasien	50
Tabel 4.5 Distribusi Skor Efektivitas dan Efisiensi	51
Tabel 4.6 Distribusi Skor Berorientasi Pada Pasien.....	52
Tabel 4.7 Distribusi Skor Keselamatan Pasien	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
Tabel 4.11 Hasil Independent t- test.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.13 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t.....	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis F	61
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Dasar Pemikiran	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Calon Respdn
Lampiran 2	Surat Pernyataan Persetujuan
Lampiran 3	Kuisi
Lampiran 4	Hasil Data
Lampiran 5	Hasil olah Data SPSS

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PASIEH BPJS DAN PASIEH UMUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEH DI RAWAT JALAN
RSUD KOTA SURAKARTA**

Oleh:

Aisah Ayu Nur Pertiwi

Email: aisahnurse313@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien (safety), efektivitas dan efisiensi (effective and efficiency, dan berorientasi pada pasien (patient centeredness), serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan Umum. Penelitian dilakukan sebanyak 60 responden yang terdiri dari 30 pasien BPJS dan 30 pasien umum di rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Analisis data yang digunakan adalah uji independent t-test kemudian dianalisis pengaruh antara variabel independen terhadap dependen menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menyebutkan adanya perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien (safety), efektivitas dan efisiensi (effective and efficiency, dan berorientasi pada pasien (patient centeredness), serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan Umum, serta adanya pengaruh antara variabel keselamatan pasien (safety), efektivitas dan efisiensi (effective and efficiency, dan berorientasi pada pasien (patient centeredness) terhadap kepuasan pasien. Dari hasil persamaan tersebut diketahui bahwa ketiga variabel independen yaitu keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan pelayanan berorientasi pada pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya jika keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi dan pelayanan berorientasi pada pasien, maka kepuasan pasien semakin tinggi.

Kata kunci: BPJS, berorientasi pada pasien, efektif dan efisiensi, keselamatan pasien, kepuasan pasien

THE DIFFERENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BPJS AND GENERAL
PATIENT TO PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT
AT RSUD SURAKARTA

by:

Aisah Ayu Nur Pertiwi

Email: aisahnurse313@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine differences in the quality of service based on patient safety, effectiveness and efficiency, and patient centeredness, as well as patient satisfaction between patients using BPJS and General. The study was conducted as many as 60 respondents consisted of 30 patients BPJS and 30 general patients Rawat Jalan Hospital Surakarta. analysis of the data used is the independent t-test and analyzed the influence of the independent variable on the dependent using multiple regression analysis. the study says there are significant differences of quality of service based on patients safety, effective and efficiency, and patient centeredness, as well as patient satisfaction between patients using BPJS and Geeral, as well as the influence of variable patient safety, effectiveness and efficiency, and patient centeredness to client satisfaction. Forming that the three independent variables are patient safety, effectiveness and efficiency, and patient centeredness have positive effect on customer satisfaction. This means that if patient safety, effectiveness and efficiensi and patient centeredness, the higher patient satisfaction.

Key word: *BPJS, effective and efficiency, patients satisfaction, safety, patient centeredness*